

Offre et besoins en matière de restauration sur le campus de l'UNIL

Un bon taux de réponse : 31%

FORS a été mandaté par la Commission de l'Alimentation (unil.ch/restos), avec le soutien de la Direction de l'UNIL, pour mener en 2018 une enquête destinée à évaluer l'offre et les besoins en matière de restauration sur le campus de l'UNIL. Une enquête similaire avait déjà été menée par FORS en 2013 et 2016 dans le but d'établir à terme un monitoring régulier de la situation, avec un design d'enquête permettant la comparaison temporelle. L'enquête a cette fois eu lieu durant le semestre d'automne.

Le questionnaire, comprenant 79 questions, reprend une grande partie des indicateurs utilisés en 2013 et 2016, afin d'assurer la meilleure comparabilité possible. Il a été adressé le lundi 5 novembre 2018 par courrier électronique aux membres de la communauté universitaire (étudiant-e-s, enseignant-e-s, personnel administratif et technique, employé-e-s des organisations hébergées sur le campus) susceptibles d'utiliser les restaurants et les cafétérias du campus de Dorigny. Avec l'envoi principal et 2 rappels (13 et 22 novembre), 5306 questionnaires ont été intégralement complétés en l'espace de 3 semaines, ce qui constitue un bon taux de réponse (30.7%), et une base fiable pour une telle évaluation. Ce taux de réponse est légèrement inférieur à ceux obtenus lors des deux dernières éditions de l'enquête. Les années précédentes, le taux de réponse pour les questionnaires intégralement complétés s'élevait à 32.4% en 2016 et à 39.0% en 2013.

Des utilisateurs/trices en majorité satisfait-e-s, avec quelques points à améliorer

Le niveau de satisfaction des utilisateurs/trices des cafétérias, mesuré sur une échelle allant de 0 (« pas du tout satisfait ») à 10 (« tout à fait satisfait »), est généralement assez bon, avec une moyenne dépassant le point neutre (5) pour la plupart des critères considérés et une proportion de personnes satisfaites (6 à 10 sur l'échelle) supérieure à 50% pour la plupart, et proche voire dépassant 60-70% pour certaines dimensions.

Ainsi l'aspect des produits (7.2), leur goût (7.1), la quantité dans les assiettes ou portions (6.9), l'équilibre diététique et la diversité de l'offre (6.6), la saisonnalité (6.6), ainsi que la diversité de l'offre (6.6) sont le plus souvent évalués positivement. Viennent ensuite un cran en dessous le renouvellement ou la rotation de l'offre (6.2), l'offre pour les spécificités alimentaires (6.5) et le prix des repas et produits (6.4).

Certains aspects sont plus controversés ; l'information sur la provenance et sur le contenu spécifique des produits est légèrement moins appréciée (6.0 de moyenne, 29% d'insatisfaits) avec toutefois des effectifs moins importants, signe qu'une partie des répondant-e-s se sont senti-e-s moins concerné-e-s.

D'autres questions ont été posées, relatives à la satisfaction quant à l'infrastructure des cafétérias, commerces et du restaurant universitaire, toujours sur la même échelle.

Les résultats sont généralement bons concernant l'amabilité et la disponibilité du personnel (7.9), la propreté du local (7.5), le temps d'attente au retour des plateaux (7.0), et aux caisses (6.8). La situation est évaluée moins positivement pour le temps d'attente aux stands ou plats (6.1), la tranquillité du local (5.1 et 38% d'insatisfaits) et les places disponibles (5.1, 40% d'insatisfaits).

Parmi les points forts cités spontanément, 28% des répondant-e-s à ces questions évoquent la diversité ou la variété de l'offre, 15% se satisfont du prix des repas et produits, et 11% louent l'amabilité et la disponibilité du personnel. Les autres aspects viennent avec moins de 10% de citations.

Parmi les points faibles, viennent en premier lieu le prix (15%), le manque de places et d'espace disponibles (11%), puis la diversité ou la variété de l'offre (10%). Les autres aspects viennent ensuite avec moins de 10% de citations.

Une question supplémentaire, destinée à évaluer comparativement les prestations des cafétérias et du restaurant de l'UNIL par rapport à d'autres cafétérias scolaires, universitaires ou d'entreprises fréquentées actuellement ou dans le passé, donne une évaluation plutôt flatteuse, avec 65% de répondants estimant que la situation est meilleure sur le campus de Dorigny qu'ailleurs, contre seulement 19% qu'elle est moins bonne.

Des habitudes variant d'un jour à l'autre et une forte sollicitation des cafétérias

L'étude montre tout d'abord que les repas achetés dans les cafétérias, restaurant et commerces de l'UNIL et consommés sur place constituent globalement le cas le plus fréquent : 3 fois et plus par semaine pour 34% des répondants. A l'autre extrême, 29% des répondant-e-s le font moins d'une fois par semaine ou jamais.

Ceci dit, on ne peut pas parler d'une absence d'alternative aux repas achetés et consommés à la cafétéria ou au restaurant. 34% des répondants achètent au moins une fois par semaine leur repas à la cafétéria ou dans les commerces de l'UNIL et le consomment dans un autre lieu. 44% d'entre eux apportent leur pique-nique et le mangent à la cafétéria au moins une fois par semaine. 40% apportent leur pique-nique et le mangent dans un autre lieu à l'UNIL à la même fréquence, de même que 38% qui prennent leur repas ailleurs au moins hebdomadairement.

De même, rares sont les personnes prenant tous ou presque tous leurs repas de midi à la cafétéria (18% entre 4 et 5 fois par semaine). Nous avons donc plutôt affaire à des infrastructures de restauration sur le campus qui constituent un acteur dominant (seuls 10% s'y rendent moins d'une fois par semaine que ce soit pour y manger ou acheter leur repas), mais qui ne sont pas toujours le lieu d'achat des repas, ni leur lieu de consommation, et sont largement complétées par les pique-niques sur le campus et autres repas pris en dehors de l'UNIL.

Dans cette perspective, les points micro-ondes se révèlent très utiles, avec 62% des personnes apportant leur pique-nique qui déclarent les employer régulièrement (50% trois fois par semaine ou plus pour leurs utilisateurs réguliers).

Les repas hors cafétéria sont pris dans différentes configurations. Le local de l'institut, du groupe ou du service arrive en tête pour les repas achetés à la cafétéria et consommés ailleurs (30%), mais aussi pour les pique-niques (29%). Les bureaux sont aussi largement utilisés, tant dans le premier cas (19%) que pour les pique-niques (13%), ainsi que les couloirs et halls (respectivement 17% et 20%) et les salles de cours (15% et 14%). Concernant les repas pris hors campus, le domicile des répondant-e-s vient largement en tête (63%), suivi de l'EPFL (15%) et dans un autre lieu (10%).

Des utilisateurs/trices soucieux/euses de leur budget et du contenu de leur assiette

Le budget moyen dépensé chaque jour de présence sur le campus par les répondant-e-s s'élève à 2.70 Frs pour les boissons, à 8.50 Frs pour les repas et à 2.00 Frs pour les autres produits. L'écart-type est assez élevé, avec des minimums et des maximums qui peuvent varier fortement selon le statut des personnes concernées. En outre, à la question de savoir si les répondant-e-s seraient disposé-e-s à payer davantage pour un type de service particulier, l'enquête révèle qu'environ 40-50% des répondant-e-s seraient disposé-e-s à payer au moins 2.00 Frs de plus pour un repas plus écologique, tel que des ingrédients issus de l'agriculture biologique, de la viande suisse, du poisson venant d'Europe, des légumes de saison ou l'absence de produits manufacturés ou transformés.

En revanche, 20-30% des répondant-e-s ne sont pas prêt-e-s à déboursier un centime de plus.

L'enquête montre que si 53% des personnes interrogées n'indiquent aucune spécificité alimentaire, nombre d'entre elles (47%) suivent une sorte de régime, que ce soit par choix ou par obligation.

Ainsi, 19% des répondant-e-s se disent fléxitarien-ne-s, et mangent occasionnellement viande et poisson, 11% font attention à la graisse, 9% sont intolérant-e-s au lactose, 8% sont végétarien-ne-s (qui ne mangent ni viande, ni poisson, ni fruits de mer), 7% ne mangent pas de viande de porc, auxquels s'ajoutent 5% intolérant-e-s au gluten, 5% mangent sans sucre, 4% de pescétarien-ne-s ou pesco-végétarien-ne-s (qui mangent poisson et fruits de mer, mais pas de viande), 4% sont végétalien-ne-s purs et ne mangent aucun produit d'origine animale et 2% mangent sans sel.

Satisfaction en hausse, pique-nique plus fréquent et plus d'attention portée au contenu de l'assiette

La comparaison des résultats de l'enquête de 2018 à celles de 2016 et 2013 permet de mettre en évidence une grande stabilité, mais aussi quelques tendances évolutives de fond.

On relève tout d'abord une augmentation générale de la satisfaction des prestations des cafétérias entre les enquêtes. L'ampleur de cette augmentation est variable, avec un accroissement très net (6.0 en 2018, contre 5.1 en 2016 et 3.7 en 2013) de la satisfaction sur les informations relatives au contenu des repas/produits, mais aussi de l'offre pour les spécificités alimentaires (6.5, contre 6.0 et 5.1), de l'information sur la provenance des produits (6.0, contre 5.4 et 4.7), du goût des produits (7.1, contre 6.7 et 6.0) et du renouvellement/rotation de l'offre (6.2 contre, 5.8 et 5.3). Les autres aspects connaissent une plus grande stabilité, avec généralement une petite augmentation. L'exception regarde les prix, dont la satisfaction est en légère hausse (6.4, contre 5.8 et 6.0). On doit toutefois être prudent dans l'évaluation de ces variations

De plus, si une amélioration a été constatée sur les aspects les moins satisfaisants en 2016 et 2013, le niveau de satisfaction est resté stable entre 2016 et 2018. Seule la satisfaction quant à l'amabilité et à la disponibilité du personnel s'est encore nettement améliorée entre 2016 (7.5) et 2018 (7.9).

Les habitudes de consommation (lieu et provenance des repas) restent plutôt stables. On note toutefois une légère augmentation de la proportion de personnes apportant leur pique-nique et le consommant dans une des cafétérias de l'UNIL (45% au moins une fois par semaine en 2018, contre 41% en 2016 et 35% en 2013) ou ailleurs sur le campus (40% en 2018, contre 35% en 2016 et 29% en 2013). Il en va de même pour les personnes apportant leur pique-nique trois fois par semaine et plus, que ce soit dans une des cafétérias de l'UNIL (18% en 2018, contre 17% en 2016 et 12% en 2013) ou dans un autre lieu (14% en 2018, contre 12% en 2016 et 9% en 2013).

Concernant les spécificités alimentaires, on observe une diminution de la proportion de membres de la communauté UNIL mangeant de tout sans restrictions (53% en 2018, contre 57% en 2016 et 69% en 2013). Aucune des catégories de spécificité alimentaire ne connaît de bond spectaculaire, ce qui est attendu dans un laps de temps aussi court, mais l'on peut constater que la proportion de fléxitarien-ne-s, qui mangent occasionnellement viande et poisson, augmente de 8 points entre 2018 et 2013 (19% contre, contre 15% et 11%). Les autres variations sont trop insignifiantes pour être considérées. Au final, la proportion de personnes observant une sorte de régime alimentaire augmente nettement, passant de 31% et 43% à 47% de la communauté UNIL, montrant une attention généralement plus grande portée au choix des produits retenus dans l'alimentation.